



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

“El Método del Kaizen y su Influencia en la Ventaja Competitiva de los trabajadores de la Municipalidad de Ventanilla, año 2016”.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Jackelin Claret CHÉVEZ VELÁSQUEZ

ASESOR

Dr. Antonio DIAZ SAUCEDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Planificación

LIMA – PERÚ
2016

Página Del Jurado

.....

PRESIDENTE

.....

SECRETARIO

.....

VOCAL

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo, consejos, por prepararme para la vida y enseñarme que en este mundo nada es fácil y todo se puede con esfuerzo, perseverancia y dedicación.

AGRADECIMIENTO

Primeramente agradezco a Dios, por brindarme salud y por darme fuerzas cada día para alcanzar mis sueños. Agradezco también a la Universidad Cesar Vallejo por haberme abierto las puertas de su seno científico para poder estudiar mi carrera. Agradezco también a mi asesor de tesis el Dr. Antonio Díaz Saucedo por haberme dado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento y por su paciencia para guiarme en todo el desarrollo de la tesis.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jackelin Claret Chévez Velásquez con DNI N° 74369308, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Julio del 2016

Jackelin Claret Chévez Velásquez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “El Método del Kaizen y su Influencia en la Ventaja Competitiva de los trabajadores de la Municipalidad de Ventanilla, año 2016”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Jackelin Claret Chévez Velásquez

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de la autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
Resumen.....	ix
Abstrac	ix
 I. INTRODUCCIÓN.....	 10
1.1 Realidad Problemática.....	10
1.2 Trabajos previos.....	12
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4 Formulación del problema.....	24
1.5 Justificación del estudio.....	25
1.6 Objetivos.....	26
1.7 Hipótesis.....	26
 II. MARCO METODOLÓGICO.....	 27
2.1 Diseño de la investigación	27
2.2 Variables, Operacionalización.....	29
2.3 Población y muestra.....	31
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
2.5 Método de análisis de datos.....	34
2.6 Aspectos éticos.....	34
 III. RESULTADOS.....	 35
 IV. DISCUSIÓN.....	 40

V.	CONCLUSIÓN.....	45
VI.	RECOMENDACIONES.....	46
VII.	REFERENCIAS.....	47
	ANEXOS.....	52

RESUMEN

La tesis de investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del método del Kaizen en la ventaja competitiva de los trabajadores de la municipalidad de ventanilla, año 2016, el que se cumplió. Es un estudio descriptivo-explicativo o causal, se evaluaron cuatro aspectos en la variable kaizen: sistema, productividad, capacitación y calidad total; en la variable ventaja competitiva: habilidad, formación laboral, crecimiento y competencia. El diseño de la investigación es no experimental de tipo transversal. Para la medición de la variable se utilizó la encuesta, teniendo como instrumento. El procesamiento estadístico de los datos se realizó por medio de la aplicación del programa estadístico SPSS versión 23, se trabajó con una población de 86 colaboradores, así mismo se demostró la hipótesis plantada como cierta.

Palabras clave: Kaizen, Ventaja competitiva.

ABSTRACT

The thesis research was to determine the influence overall objective of the Kaizen method in the competitive advantage of workers of the municipality of window, 2016, which was fulfilled. It is a descriptive-explanatory or causal study, four aspects were evaluated in the variable kaizen: system, productivity, training and total quality; in varying competitive advantage: skill, job training, growth and competitiveness. The research design is not experimental transversal. The survey was used to measure the variable, with the instrument. The statistical processing of the data was performed through the application of SPSS version 23, we worked with a population of 86 collaborators, likewise planted as certain hypothesis was demonstrated.

Keywords: Kaizen, competitive advantage.